



Cooperativa Sociale
Arcobaleno S.p.A.
Via Ferruccio Belli, 8
27051 Cava Manara (PV)

Tel. 0382.557311
Fax 0382.557329
info@arcobalenoassistenza.it
www.arcobalenoassistenza.it

Albo Regionale
Cooperative Sociali
Iscrizione n. A118896
P.I. 01967560184

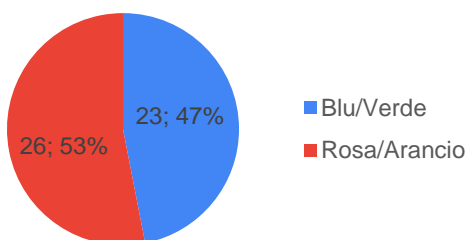
Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.

**CUSTOMER SATISFACTION
ANNO 2025**

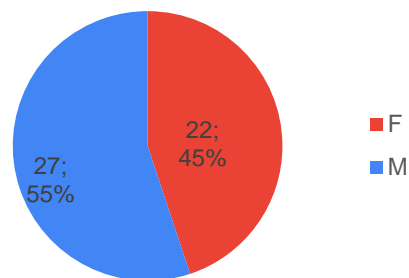
**DATI RILEVATI
RSA ARCOBALENO
LUNA**

INFORMAZIONI GENERALI

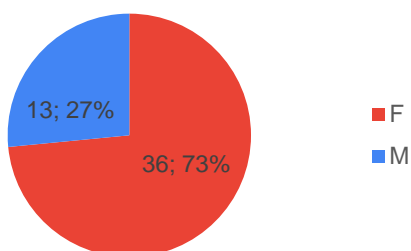
Reparto di appartenenza dell'Ospite:



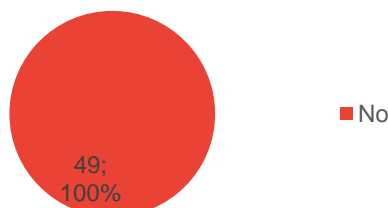
Sesso del compilatore:



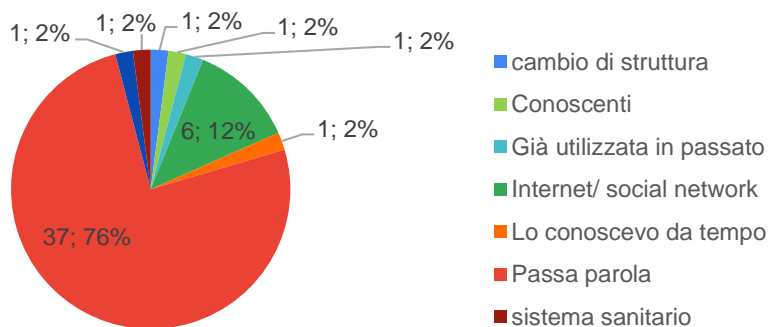
Sesso dell'Ospite:



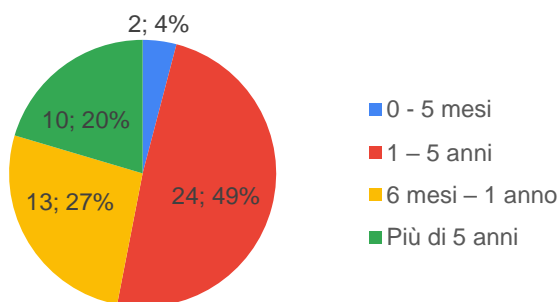
Ha avuto difficoltà a trovarci?



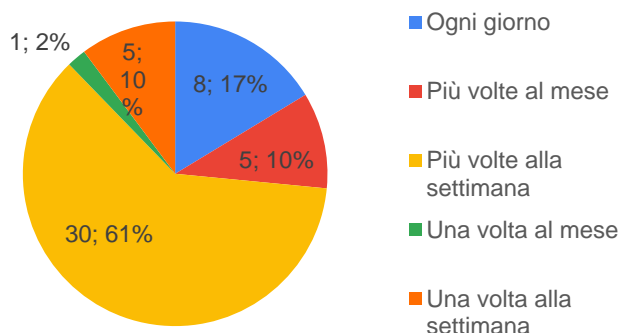
Com'è venuto a conoscenza della RSA Arcobaleno?



Durata Permanenza dell'Ospite:

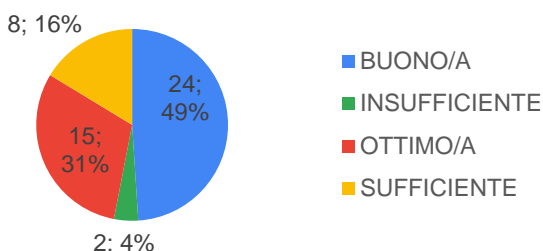


Frequenza delle visite all'Ospite:

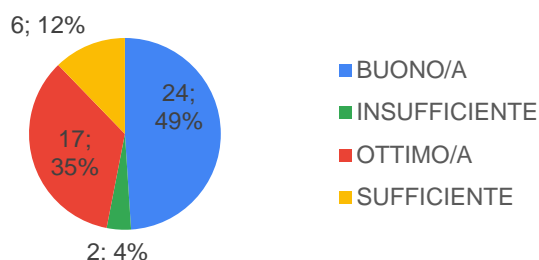


SERVIZI ALBERGHIERI

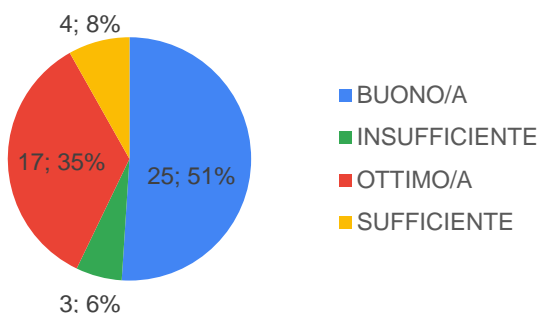
Qualità ed adeguatezza del vitto:



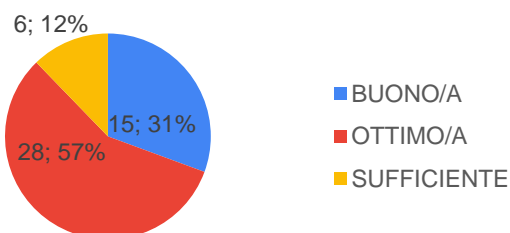
Orario dei pasti (colazione, pranzo, merenda, cena):



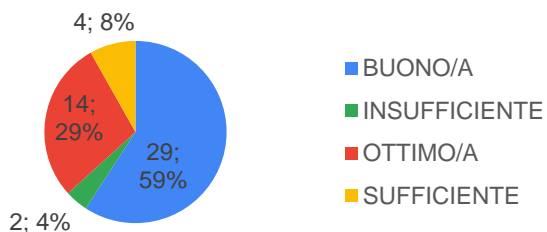
Tranquillità e confort:



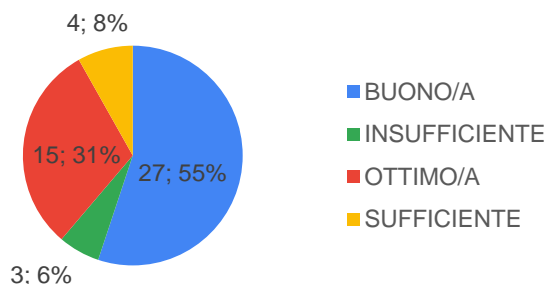
Accessibilità e Godibilità delle aree interne ed esterne:



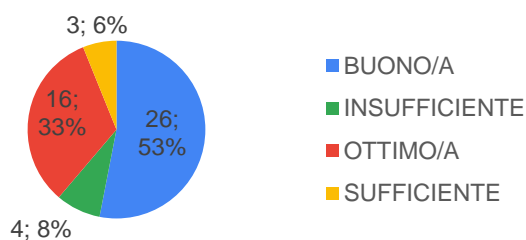
Organizzazione della giornata (orari visite, pulizie, attività di vita quotidiana):



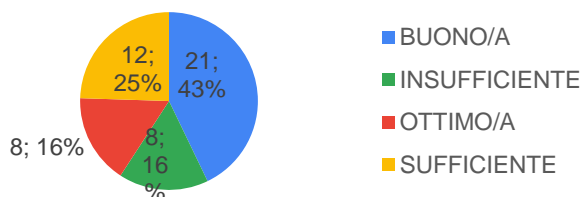
Igiene e pulizia degli ambienti (camera, corridoio, letti, etc.):



Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità):



Servizio Guardaroba e Lavanderia:

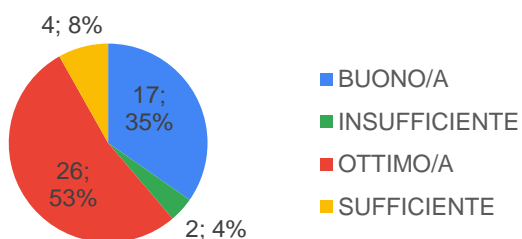


Servizi accessori per la cura di sé (servizio di parrucchiera ed estetica):

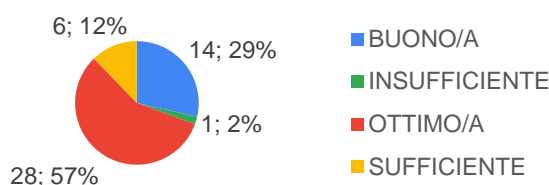


SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI

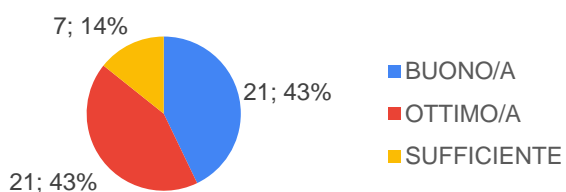
Qualità dell'Assistenza Medica:



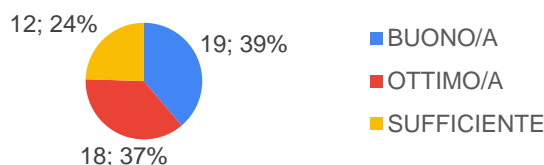
Disponibilità dei medici nel fornire spiegazioni (esami, terapie, etc.):



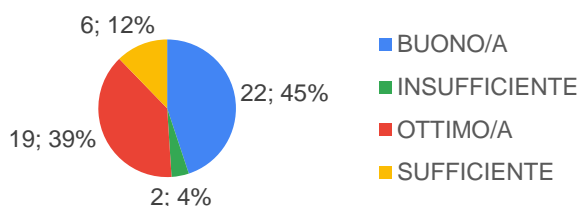
Qualità dell'assistenza infermieristica:



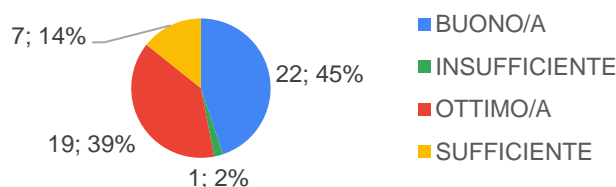
Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:



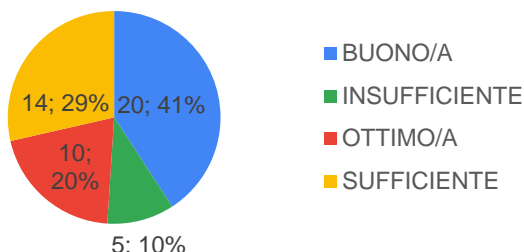
Qualità dell'assistenza del personale ausiliario (ASA/OSS):



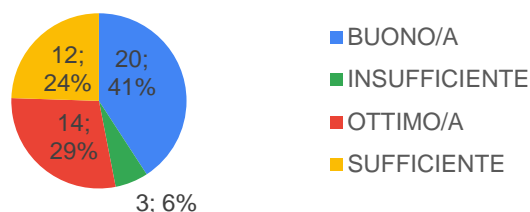
Sollecitudine e cortesia degli ASA/OSS nel rispondere alle richieste:



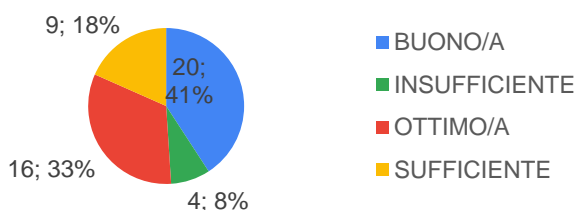
Frequenza delle attività di Fisioterapia:



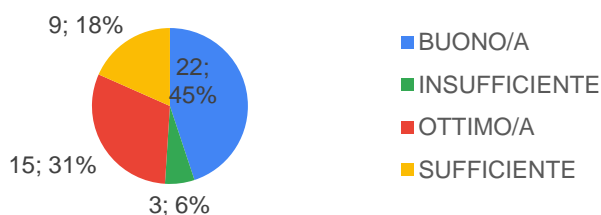
Sollecitudine e cortesia dei fisioterapisti nel rispondere alle richieste:



Qualità dell'assistenza Psicologica, Educativa, Sociale e di Animazione:

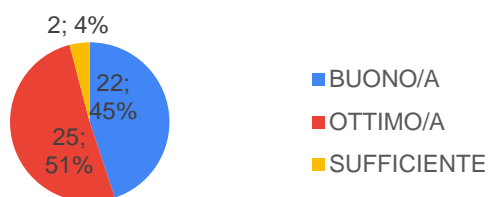


Sollecitudine e cortesia degli Psicologi, Educatori e Assistenti Sociali:

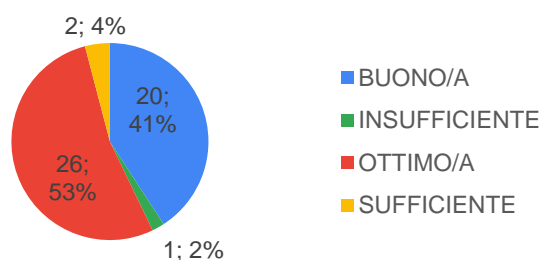


SERVIZI AMMINISTRATIVO/GESTIONALI

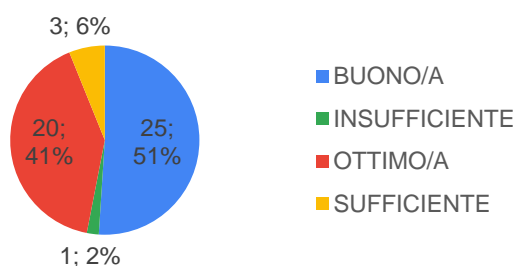
Accoglienza e orientamento ai servizi del Personale Amministrativo:



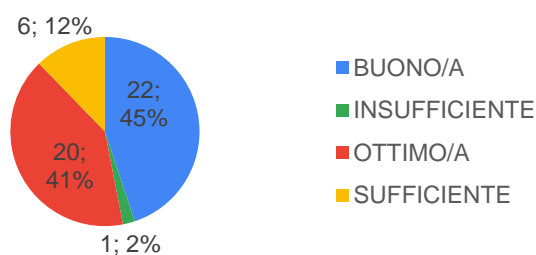
Sollecitudine e cortesia del Personale Amministrativo:



Come considera l'aspetto dell'attenzione alla sua riservatezza:



Nel complesso come considera il Soggiorno nella RSA Arcobaleno:



ANNOTAZIONI GENERALI

Gli aspetti maggiormente graditi:

- L'umanità del trattamento
- Cortesia, ottima struttura
- La struttura
- Familiarità delle persone che lo gestiscono
- L'igiene e pulizia degli ambienti
- L'assistenza e relazione sociale anche con i parenti
- Cortesia personale
- Rapporto ottimo con la Direzione e la segreteria. Ottimo rapporto con il medico.
- Correttezza, educazione, sensibilità e professionalità di tutto il personale impegnato nella struttura
- La cura dei pazienti
- Animazione, coinvolgimento in attività motorie, ricreative e di socializzazione
- Il rispetto degli ospiti
- L'assistenza all'ospite
- Comprensione e pazienza di alcuni infermieri e operatori
- Attenzione è professionalità
- L'assistenza e la sorveglianza medica sono efficaci
- Pulizia struttura
- La cortesia, la disponibilità, l'educazione, il rispetto di tutto il personale operante

Gli aspetti meno graditi:

- Assenza di un report di informazione sull'ospite trimestrale. Assenza di attività fisioterapica da più di un anno. Assenza di attività ludico/cognitive. Carezza di stimoli musicali o visivi durante la permanenza degli ospiti in sala sia nelle ore antecedenti il pranzo che in quelle dopo la merenda. Difficoltà nell'aver risposte chiare anche su banali domande che riguardano aspetti quotidiani dell'ospite e in alcuni casi, reiterata scorrettezza nel rispondere da parte di un'OSS. Assenza di continuità con gli operatori. Continui disagi a causa della lavanderia sebbene i cambi forniti nel guardaroba siano molti.
- La gestione dell'abbigliamento non è chiara né organizzata (ogni operatore dice la sua senza sapere nemmeno cosa c'è in lavanderia)
- Servizio lavanderia causa ritardo nella consegna dei capi, spesso l'ospite non aveva il pigiama per dormire sebbene ne abbia in dotazione 6 cambi. Servizio manutenzione causa ripetuti ritardi sia per accensione riscaldamento che aria condizionata.
- La lavanderia è una cosa penosa. In continuazione continua a sparire indumenti (soprattutto i più belli, ovviamente).
- nessuno
- L'igiene degli ospiti e la parziale predisposizione del personale al reparto protetto
- Ci piacerebbe che venissero potenziate le attività nel reparto Protetto e che le stesse venissero fatte anche la domenica
- Poca disponibilità e attenzione del personale ad aiutare le persone degenti
- Servizio lavanderia pessimo
- Non ne esistono

- Nulla da segnalare
- Non saprei, ritengo sia veramente difficile riuscire a soddisfare sempre tutti
- Cattivo odore in reparto
- Poca igiene e cura sia degli ambienti comuni ma soprattutto delle stanze compresi comodini, tavoli ecc.. A volte poca cura per i pazienti per es. idratazione per chi non è in grado di richiedere che ha sete. Cura nel momento che sono nel letto ossia messi con cura sotto le lenzuola e coperte e che siano sistemati adeguatamente. Cura che non abbiano indumenti sporchi perché sono persone fragili se non lo fossero non sarebbero in un RSA e non sanno comunicare le loro fragilità, i loro bisogni anche se comprendo che non sia semplice per chi lavora in questo ambito ma è una scelta personale non sempre i famigliari possono sopperire venendo tutti i giorni.
- Sembra superficialità e poca comunicazione nella gestione della lavanderia
- Alcune indicazioni in merito alla cura della persona di mio padre vengono trascurate (per es. igiene orale) e aimè la retta pesa molto sui parenti come nel mio caso che sono figlio unico.
- Mancanza di comunicazione tra famiglia ed il medico ed il personale infermieristico
- Non ne ho riscontrati

Suggerimenti/Considerazioni:

- Adeguamento e risoluzione agli aspetti indicati più sopra
- Nominare un responsabile dell'abbigliamento di tutti i degenti
- Più spazi ombreggiati di estate
- Potete sempre pensare di cambiare il manutentore degli impianti, c'è tanta gente competente che ha bisogno di lavorare
- Ripeto: migliorare il servizio lavanderia. Avrò reclamato alla reception non so quante volte senza ottenere nessun risultato. Io non consiglieri questa struttura ad un amico sicuramente
- Verificare più spesso il lavoro del personale nei confronti dell'ospite e il suo corredo, la pulizia dell'ospite e del reparto. Sostituire il personale non idoneo alla struttura. Aggiornare tutto il personale (medici, infermieri e OSS/ASA) sulle varie demenze e come comportarsi di conseguenza in base alla patologia. Fare un indice di gradimento degli operatori con i vari nomi, per capire chi assiste con amore e professionalità e gratificarli di conseguenza, da chi invece non è idoneo. Responsabilizzare una persona per poter garantire un servizio idoneo alla struttura (5 stelle) e non avere un servizio da 2 stelle
- L'orario del pasto serale troppo presto e spesso chi ha bisogno non viene aiutato a mangiare hanno fatto merenda alle 15 e alle 17 fanno la cena
- Riorganizzare la lavanderia
- Per il futuro un numero di emergenza per poter parlare con un medico anche alla domenica
- Riguarderei la lavanderia che rovina i capi e soprattutto mischia i colori
- Verificare possibilità per OSS di concedere almeno 2 volte alla settimana lavaggio capelli
- Continuate con questo impegno, la differenza rispetto ad altre strutture si vede
- Tutto sommato un buon rapporto qualità prezzo
- Ci vorrebbe qualche unità in più come personale OSS/ASA un rapporto operatore paziente maggiore altrimenti gli ospiti più fragili non sono seguiti come dovrebbero nelle loro esigenze quotidiane e sono lasciati un po' allo sbaraglio e tutto verrebbe fatto con troppa fretta come una catena di montaggio che non dovrebbe essere proprio per le fragilità. E poi più igiene per le camere più attenzione



**Cooperativa Sociale
Arcobaleno S.p.A.**
Via Ferruccio Belli, 8
27051 Cava Manara (PV)

**Tel. 0382.557311
Fax 0382.557329**
info@arcobalenoassistenza.it
www.arcobalenoassistenza.it

Albo Regionale
Cooperative Sociali
Iscrizione n. A118896
P.I. 01967560184

- Molte cose si possono migliorare. Penso ad esempio alle aree esterne che a mio avviso non sono sufficientemente sfruttate come alla mancanza di locali specifici per le terapie educative e di animazione. Rimango comunque del parere che la residenza Arcobaleno è un'ottima realtà nel territorio lombardo con una struttura di primordine che offre un indispensabile supporto alle famiglie con anziani in difficoltà e mi ritengo quindi soddisfatto della scelta.
- Suggestisco una mail mensile che aggiorna la condizione di salute dell'ospite